

LAUKU ATBALSTA DIENESTA KLIENTU APMIERINĀTĪBAS PĒTĪJUMS 2013

2

PĒTĪJUMA APRAKSTS

Pētījuma apraksts

3

Pētījuma lauka darba informācija

Veikšanas laiks:

- Pētījums tika veikts 2014.gada janvārī-februārī.

Pētījuma uzdevums:

- Iegūt datus, kas ļautu izvērtēt un analizēt LAD aktīvo klientu apmierinātību ar dienesta darbu un sniegtajiem pakalpojumiem un salīdzināt tos ar iepriekšējos gados veikto pētījumu datiem.

Pētījuma metode:

- Pētījums balstīts kvantitatīvajā metodoloģijā, datu iegūšanai izmantojot telefonintervijas.

Pētījuma mērķa grupa:

- Lauku atbalsta dienesta klienti.

Pētījuma izlase:

Sasniegtais izlases apjoms – 705 respondenti (juridiskās personas – 196, privātpersonas – 509).

- Statistisko mērījumu kļūda pie 705 respondentu izlases sastāda +/-3,6%.

Pētījuma darba grupa:

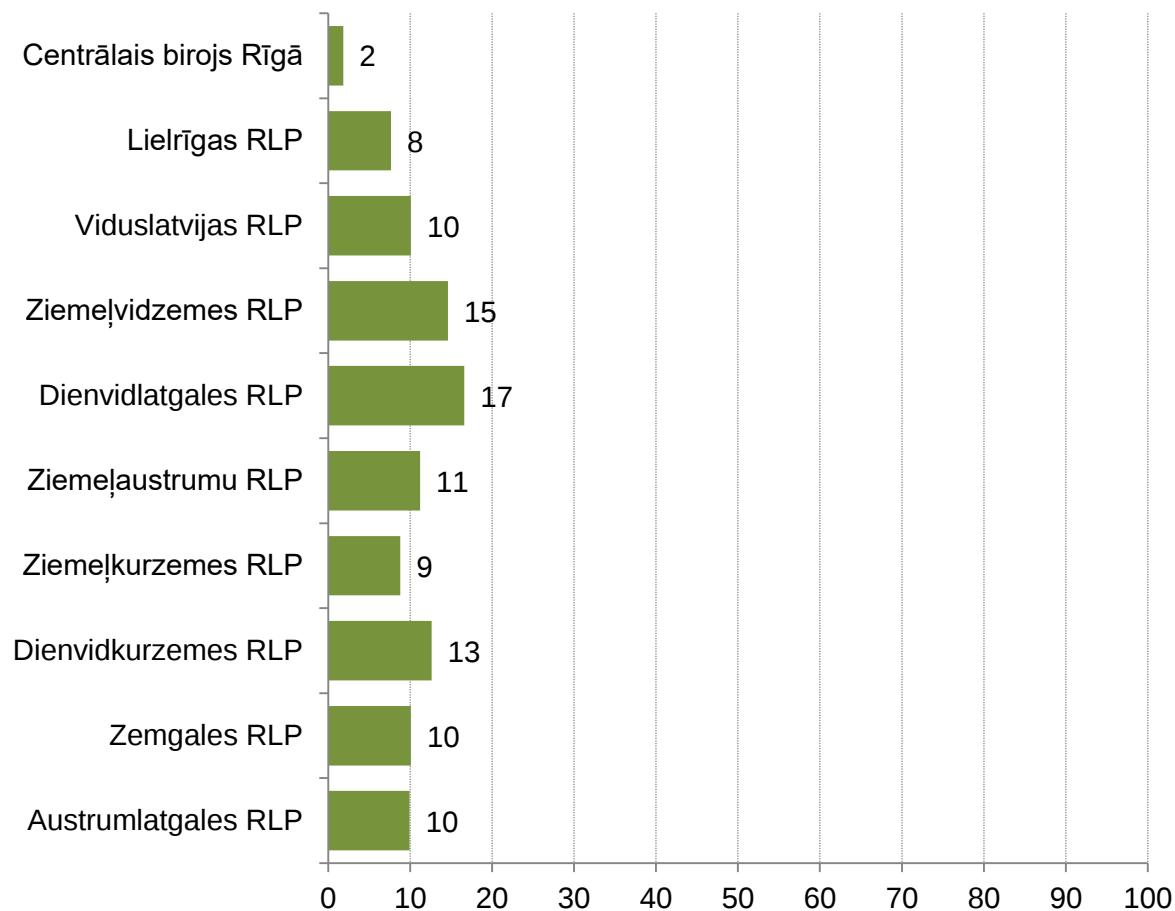
- Guna Spurava – projekta vadība, pētījuma lauka darba organizācija un vadība.
- Gints Klāsons – pētījuma metodoloģijas izstrāde, anketas izstrāde, pētījuma datu apstrāde un analīze, gala ziņojuma sagatavošana.

PĒTĪJUMA IZLASES RAKSTUROJUMS

Pētījuma izlases raksturojums

5

Aptaujāto respondentu sadalījums pa reģionālās lauksaimniecības pārvaldēm (%)

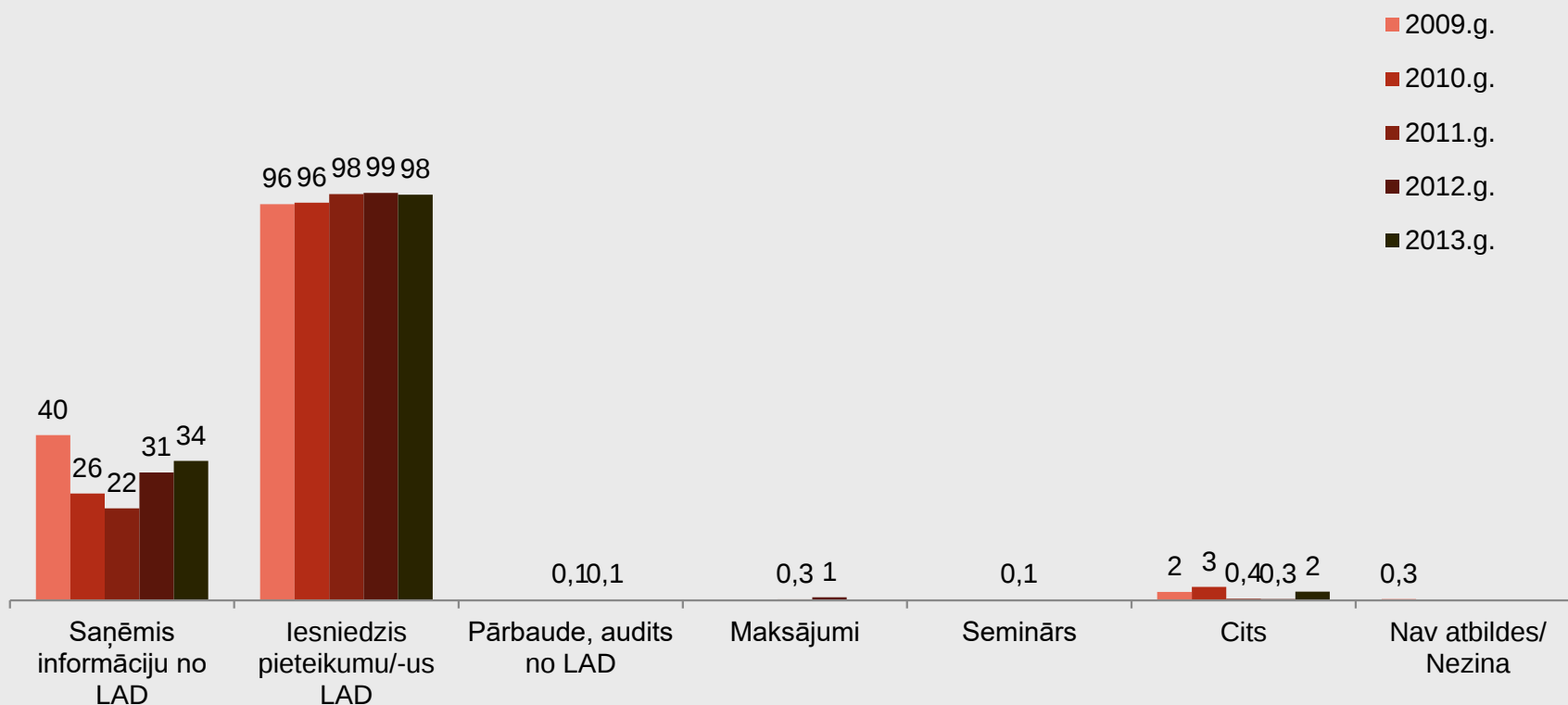


Bāze: visi respondenti, n=705

Pētījuma izlases raksturojums

6

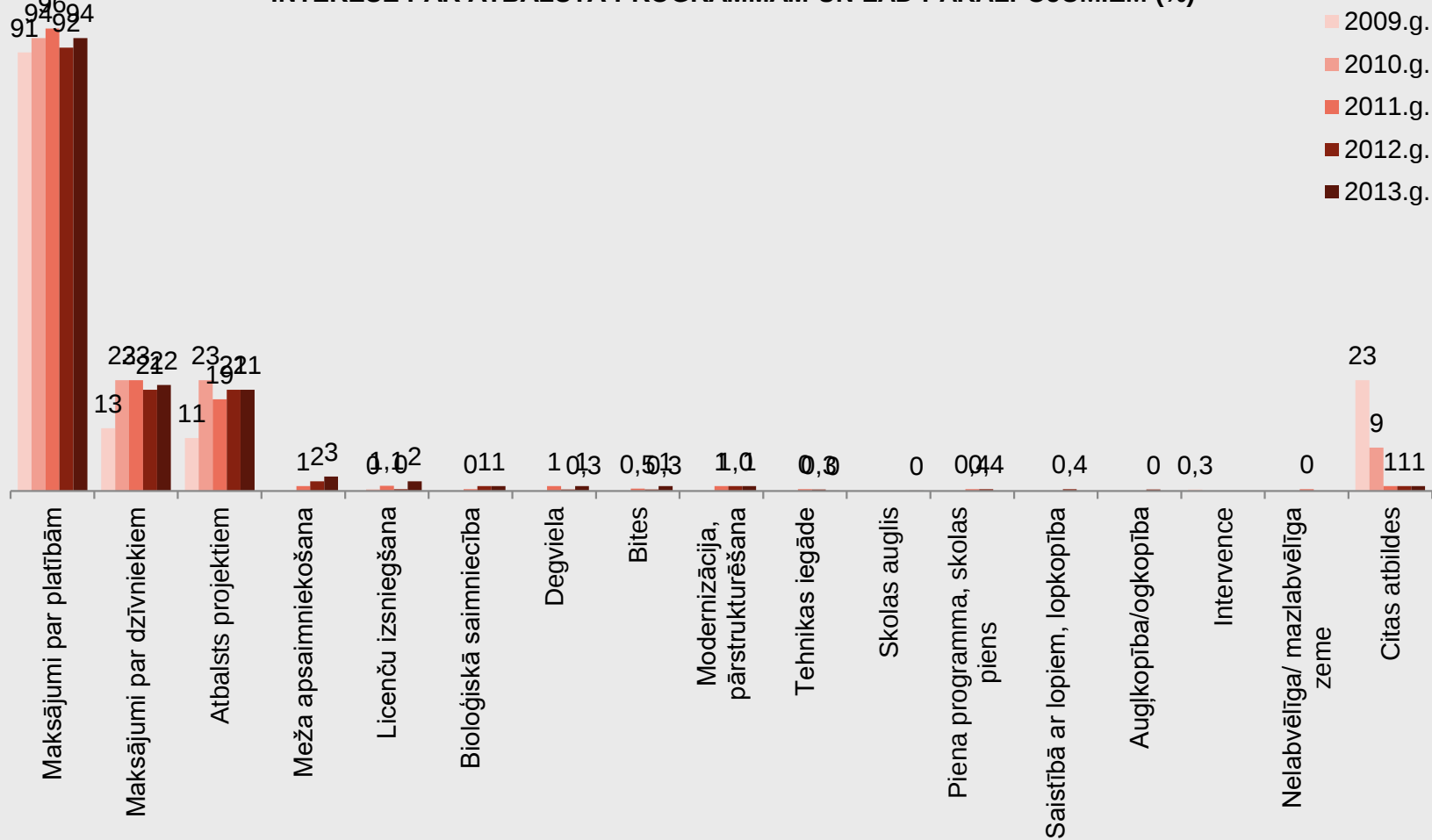
SADARBĪBAS VEIDS AR LAD



Pētījuma izlases raksturojums

7

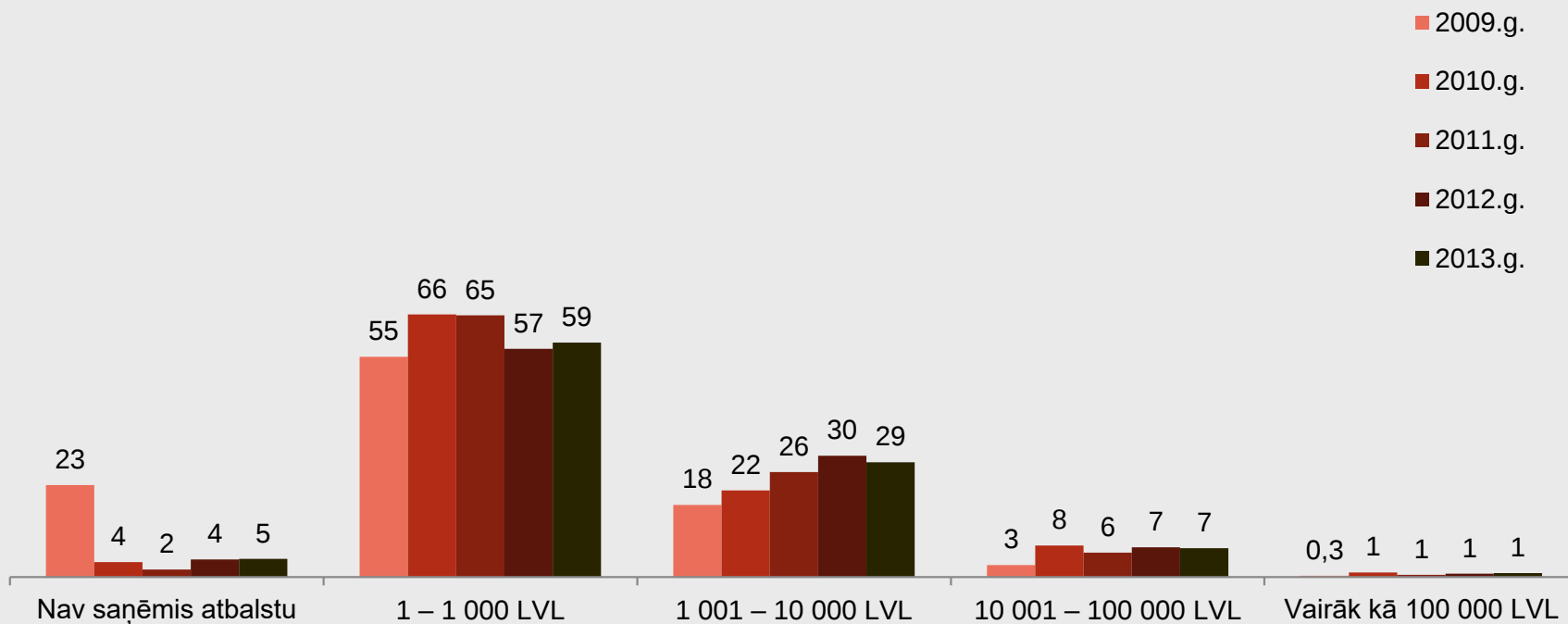
INTERESE PAR ATBALSTA PROGRAMMĀM UN LAD PAKALPOJUMIEM (%)



Pētījuma izlases raksturojums

8

SAŅĒMTĀ ATBALSTA LIELUMS

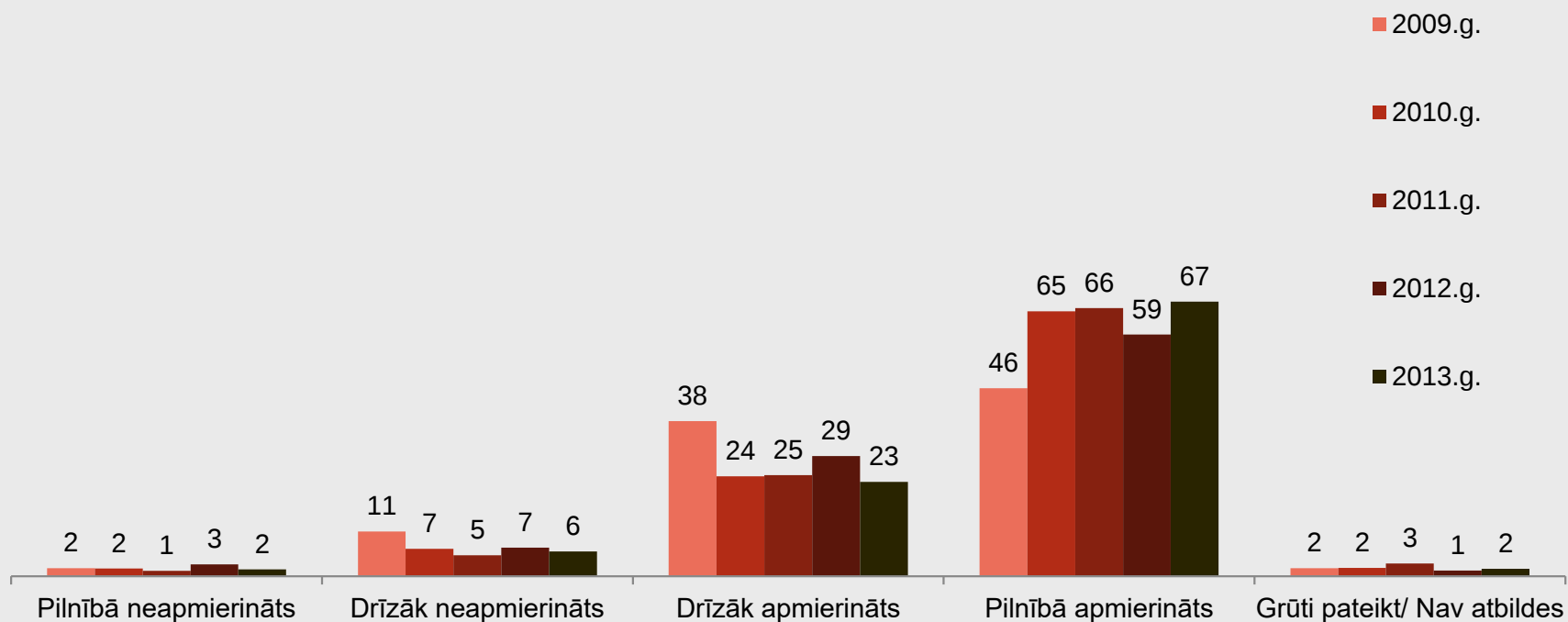


PĒTĪJUMA REZULTĀTI

APMIERINĀTĪBA AR LAD DARBU

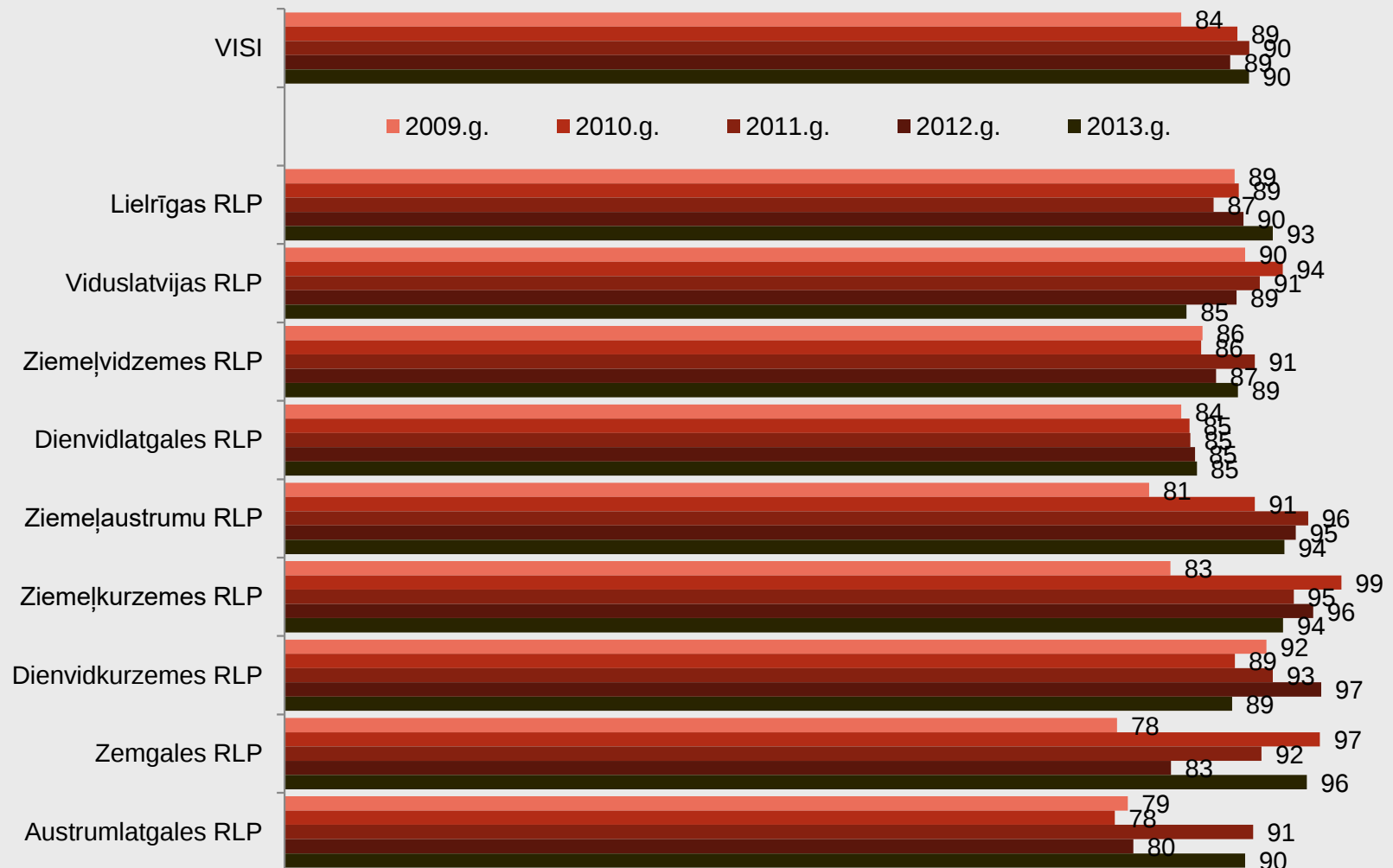
Apmierinātība ar LAD darbību kopumā (%)

11



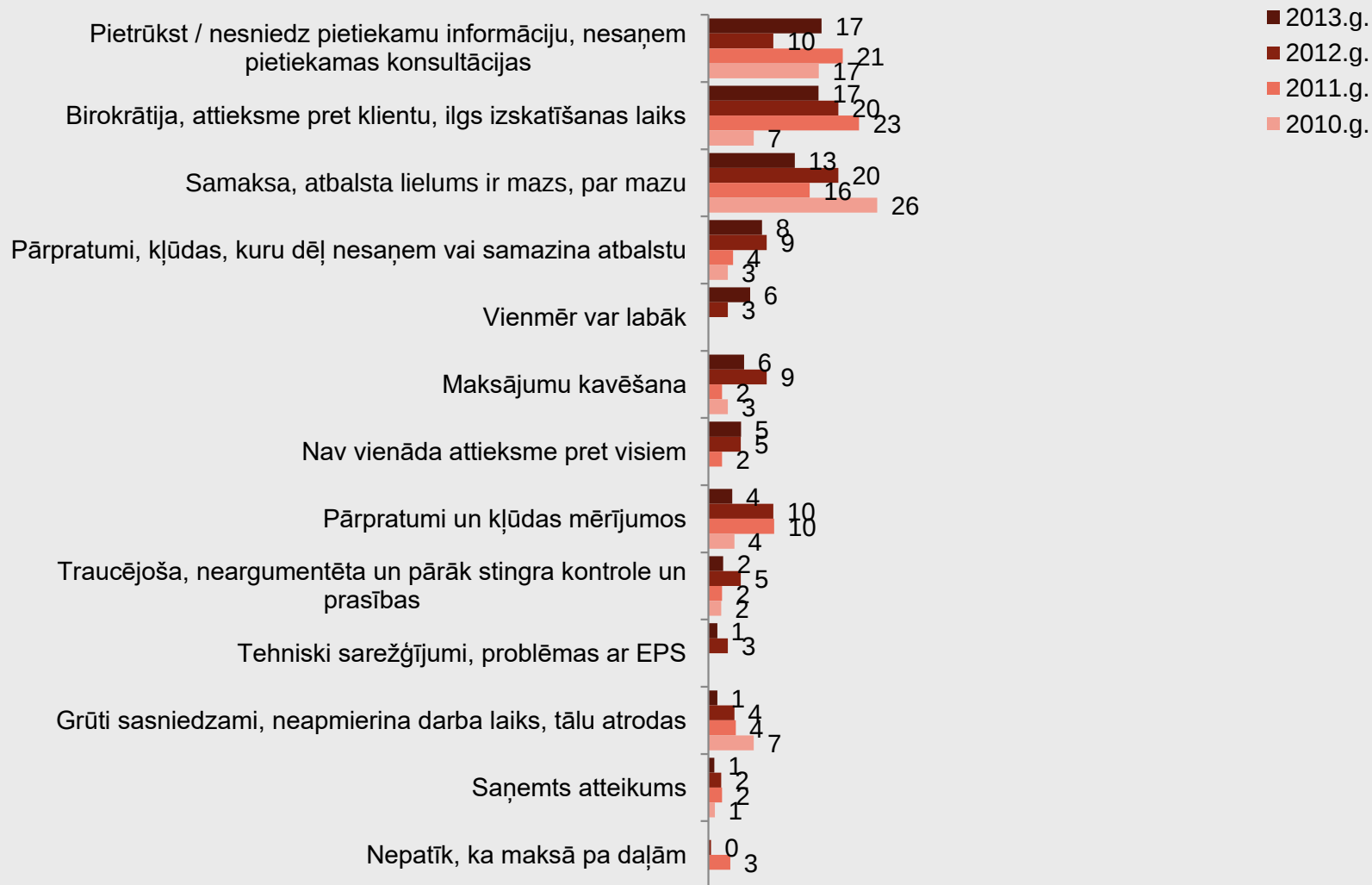
Apmierinātība ar LAD darbību kopumā (%)

12



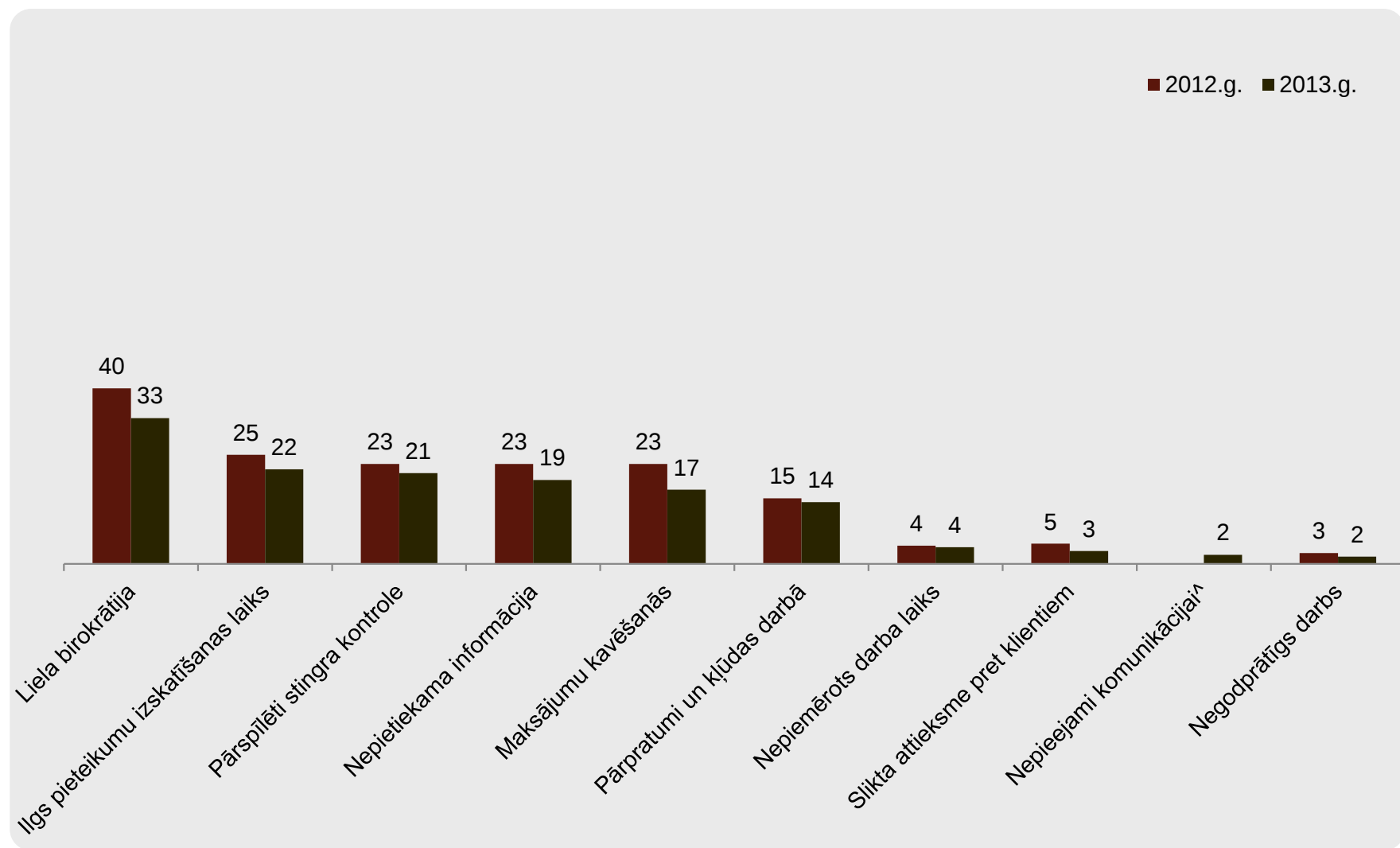
Iemesli, kādēļ klienti bijuši neapmierināti ar LAD darbu kopumā (%)

13



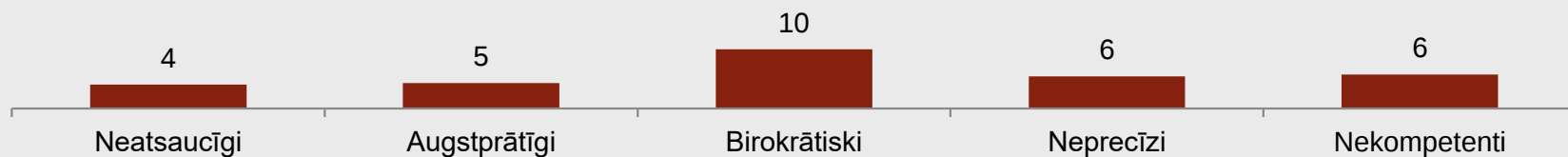
LAD darba novērtējums (%)

14



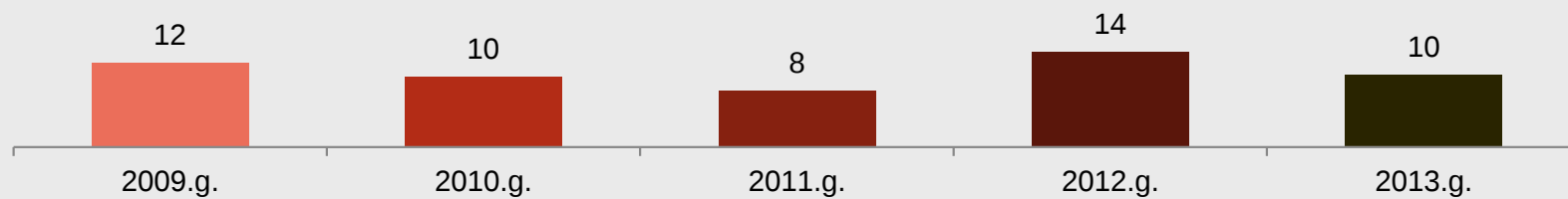
LAD darba novērtējums (%)

15



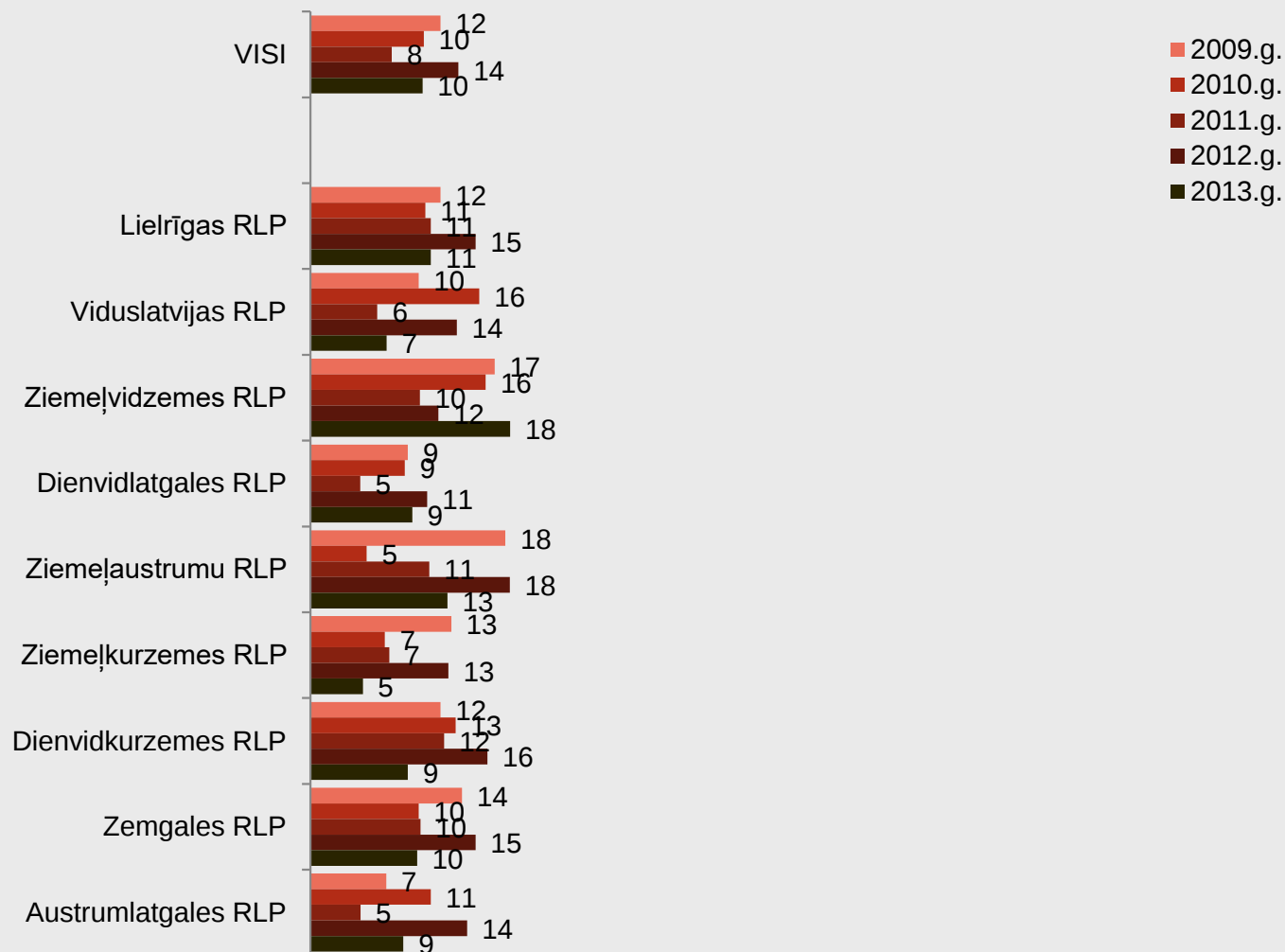
Problēmas sadarbībā ar LAD (%)

16



Problēmas sadarbībā ar LAD (%)

17



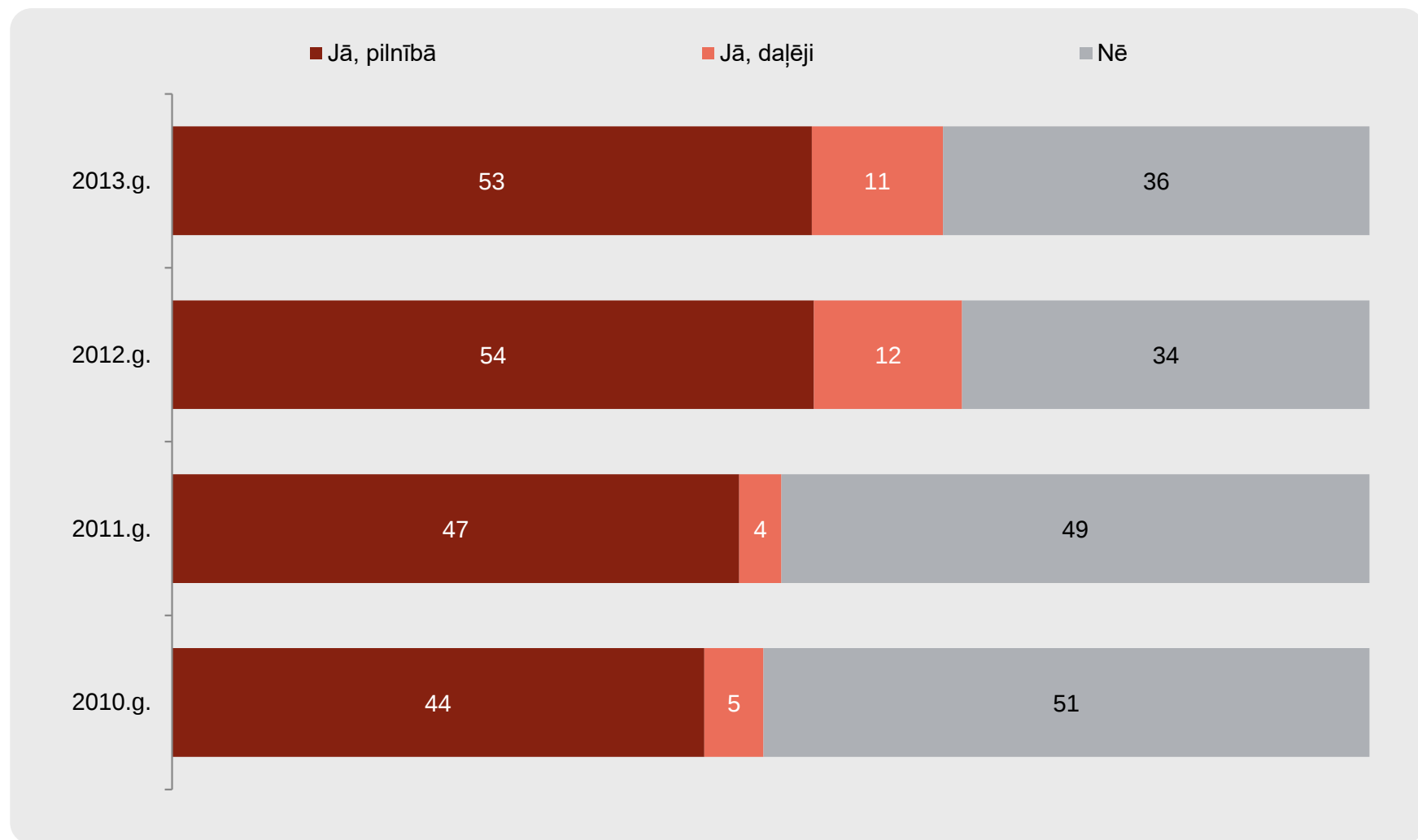
Problēmas sadarbībā ar LAD (%)

18



Problēmas sadarbībā ar LAD (%)

19



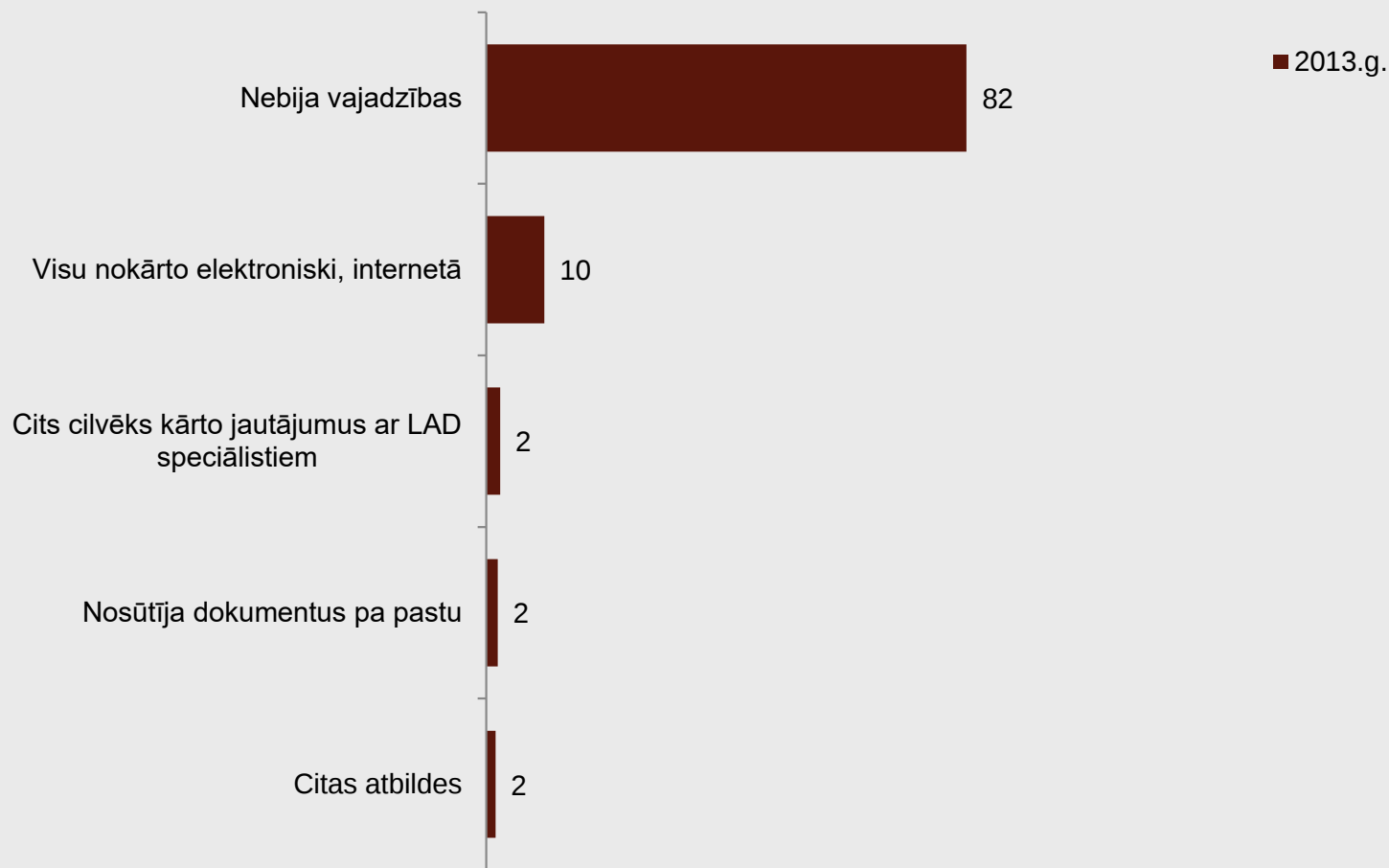
Saskarsme ar LAD Klientu apkalpošanas daļām (%)

20



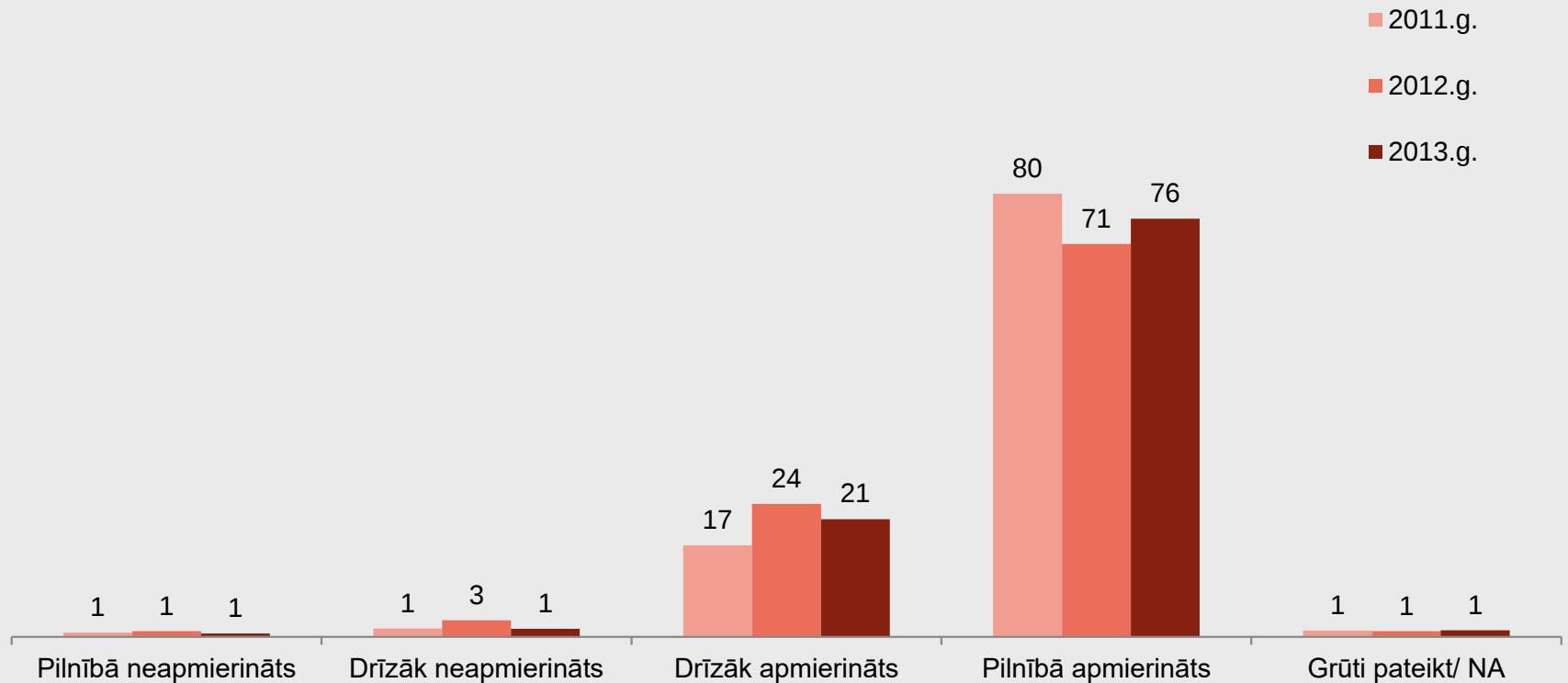
Saskarsme ar LAD Klientu apkalpošanas daļām (%)

21



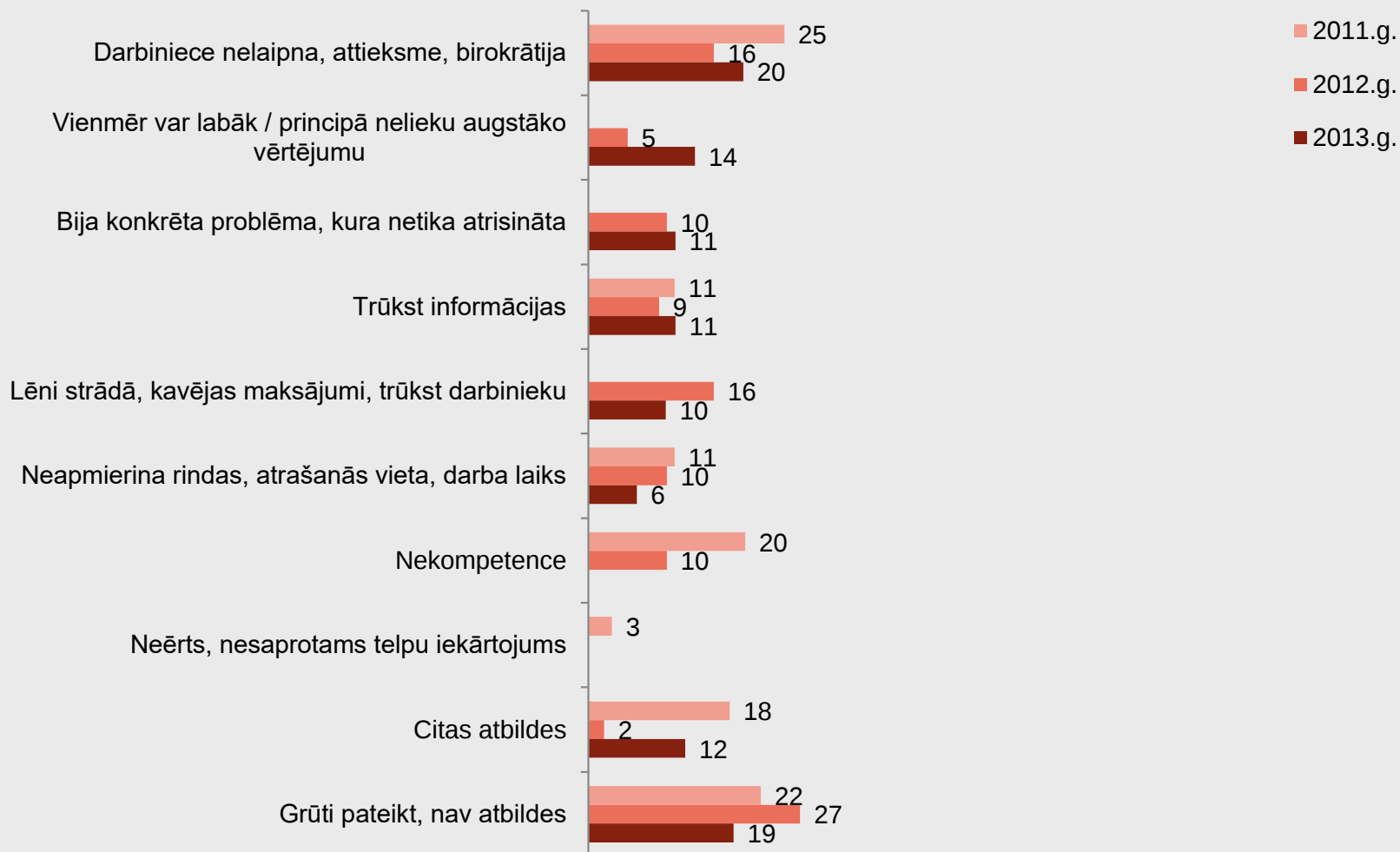
Apmierinātība ar LAD Klientu apkalpošanas daļas darbu (%)

22



Neapmierinātības ar LAD klientu apkalpošanas darbu iemesli (%)

23



INFORMĒTĪBA PAR LAD PAKALPOJUMIEM

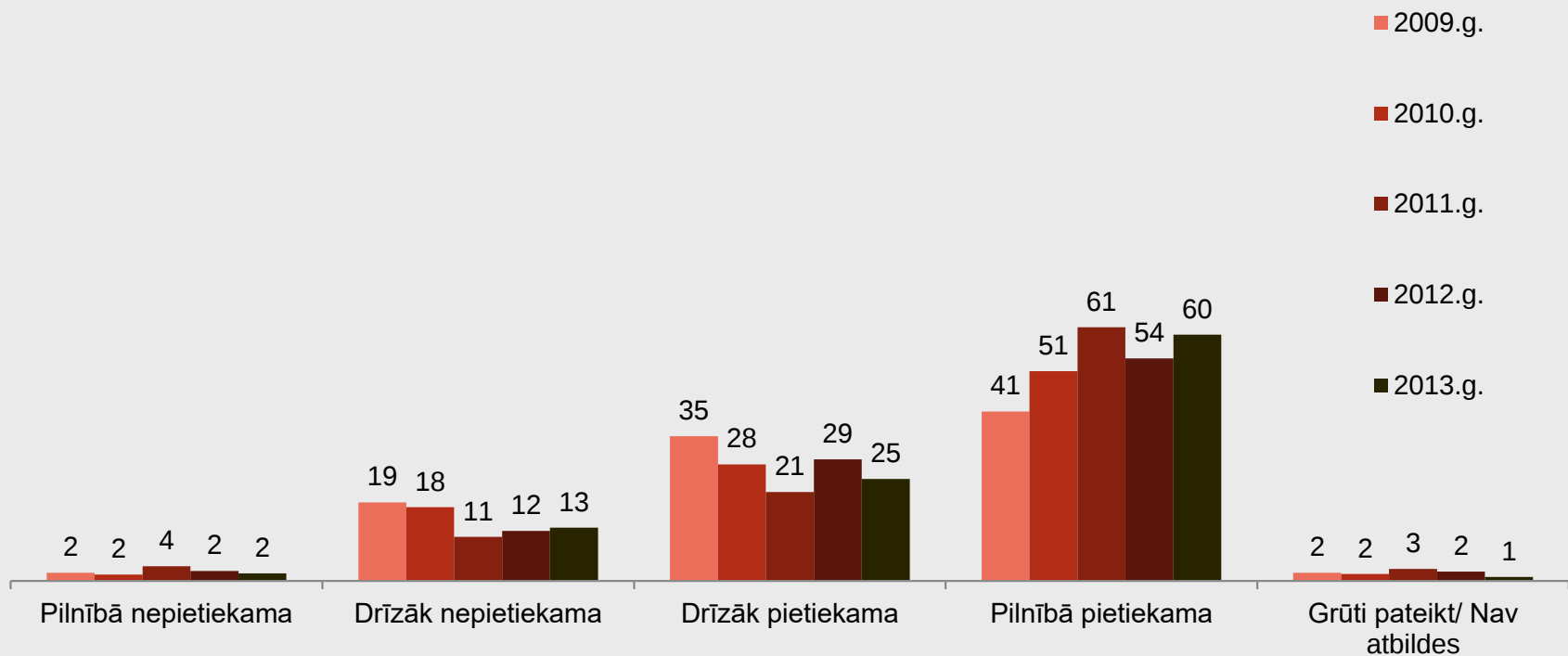
Informācijas par LAD pakalpojumiem ieguves avoti (%)

25



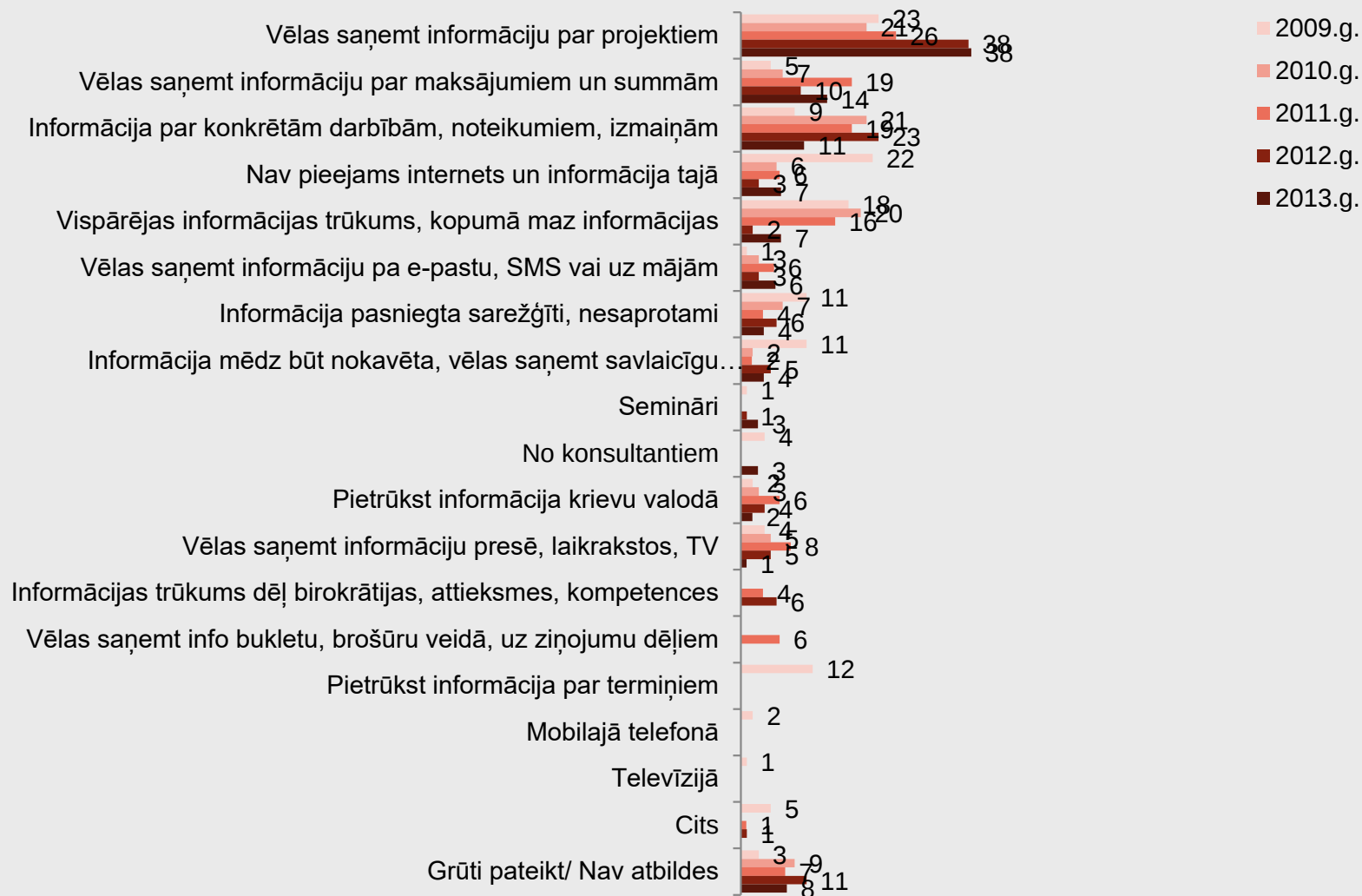
Informācijas pietiekamības par LAD pakalpojumiem vērtējums (%)

26



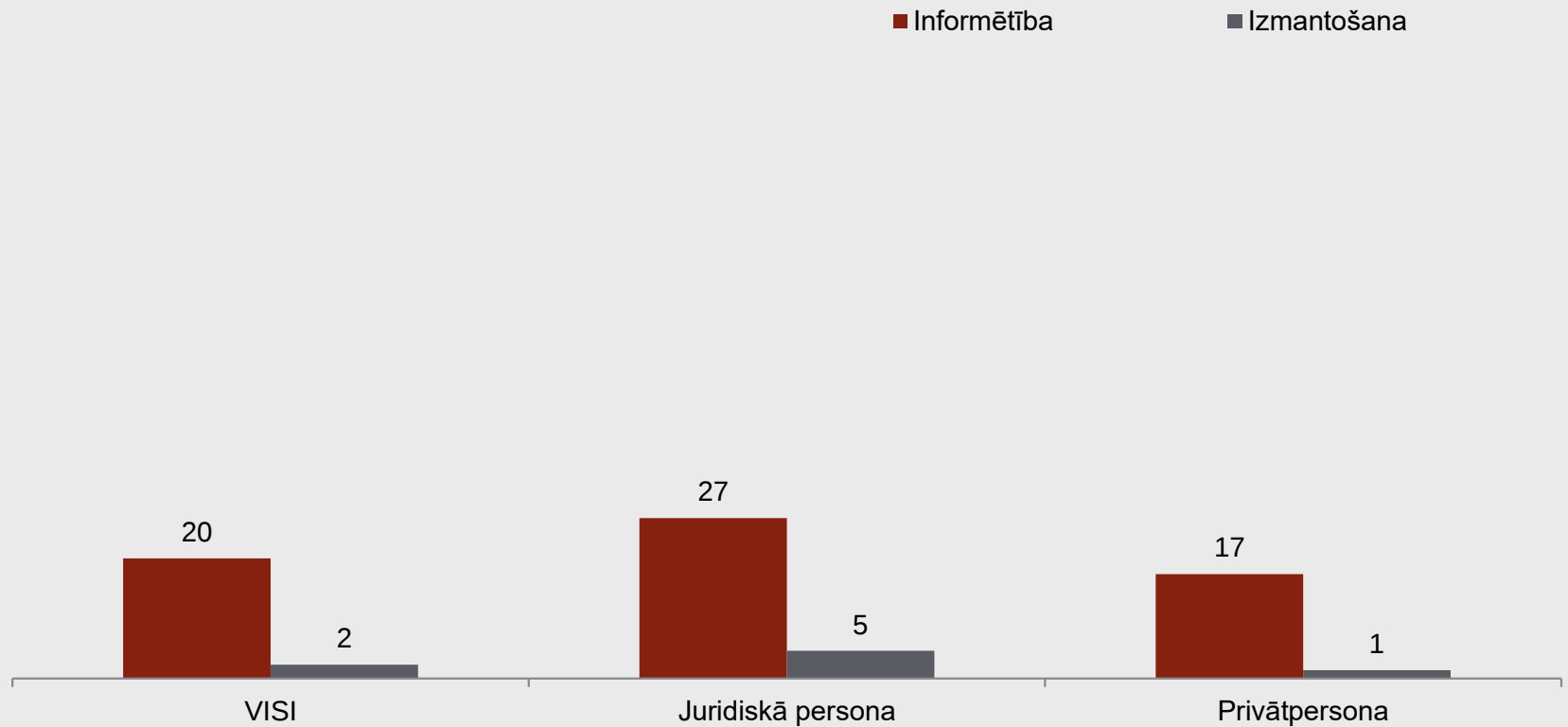
Vēlamā papildu informācija (%)

27



Informētība par ZM Klientu apkalpošanas centru (%)

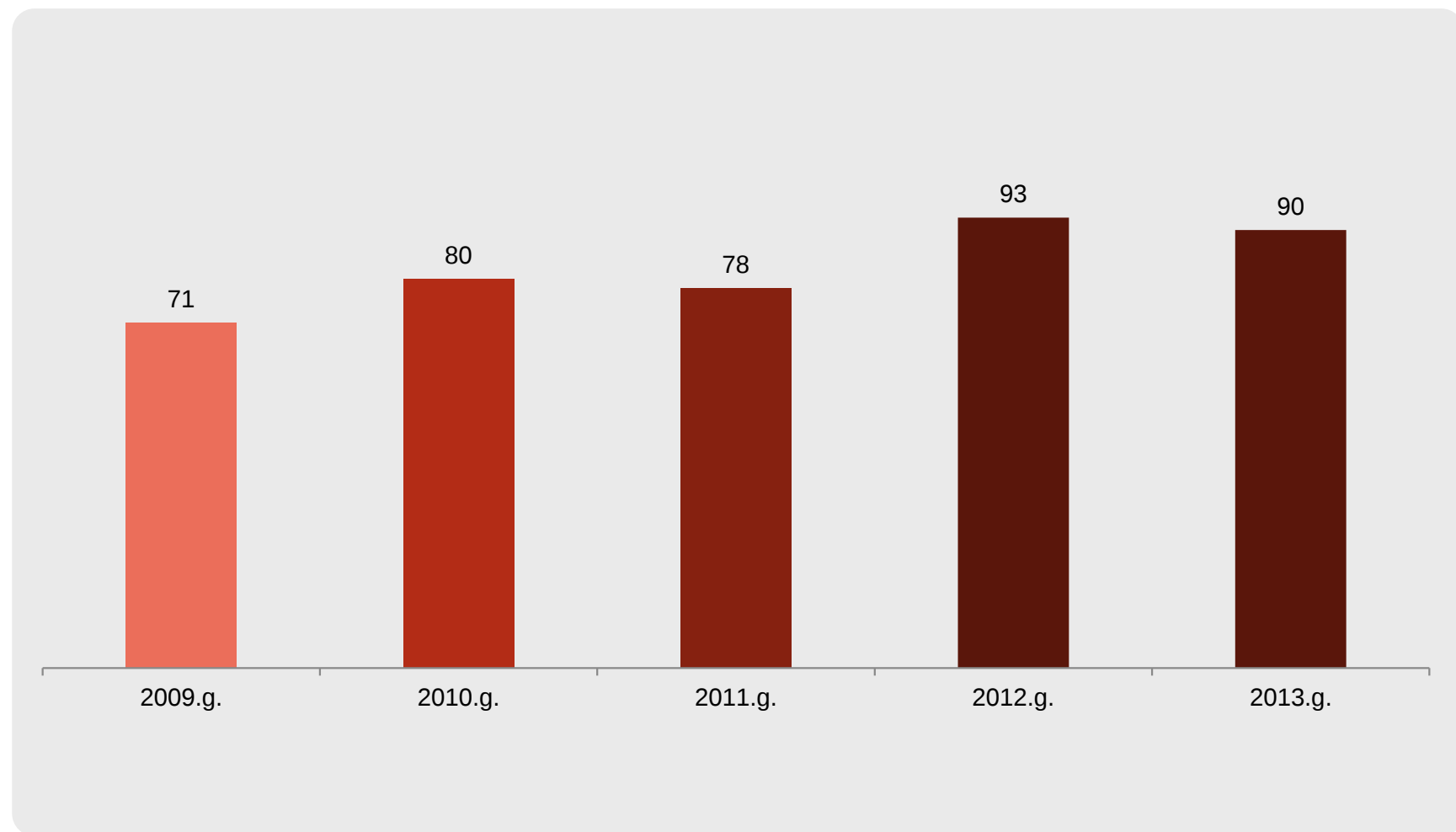
28



LAD ELEKTRONISKIE PAKALPOJUMI

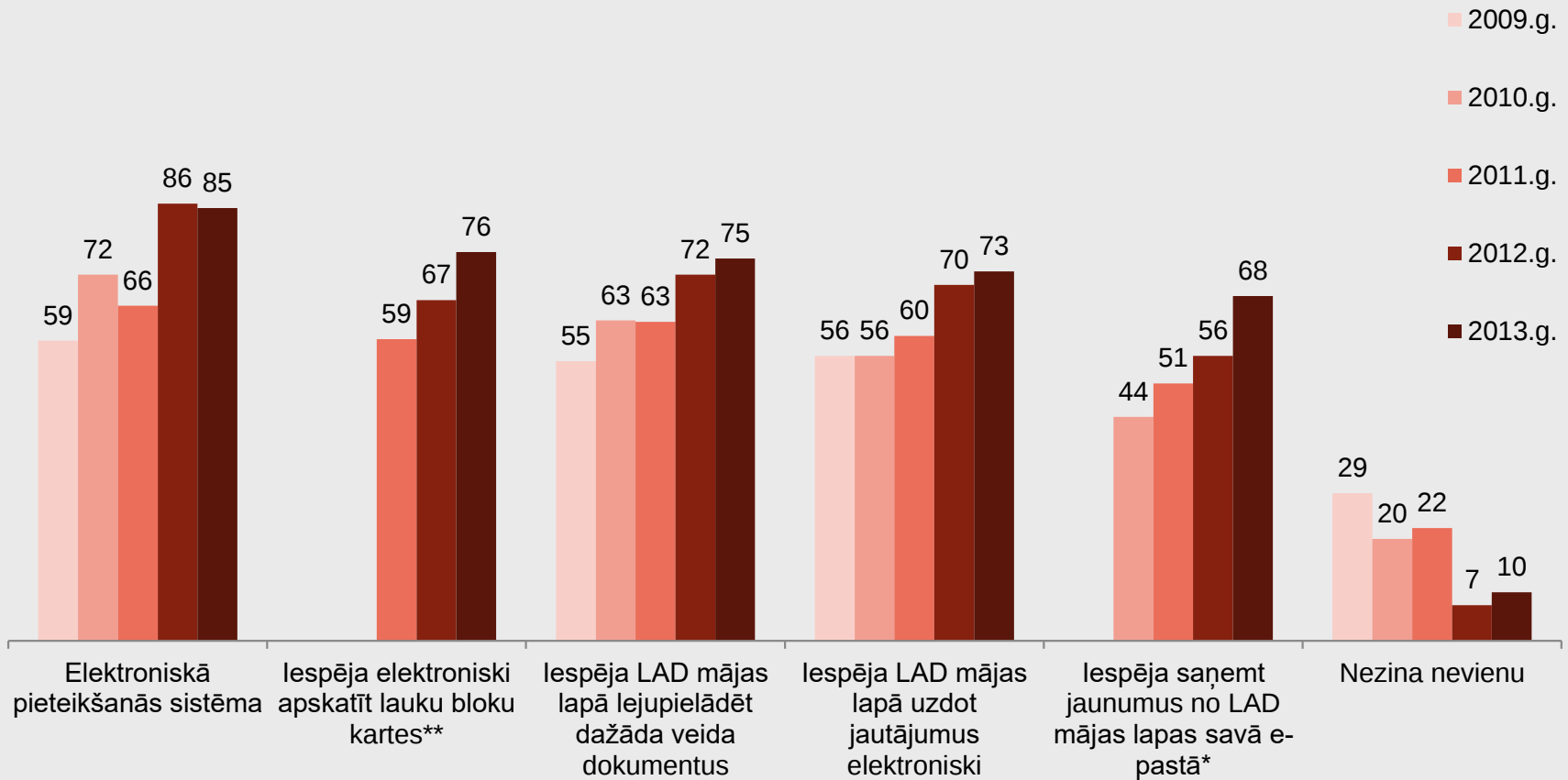
Informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem (%)

30



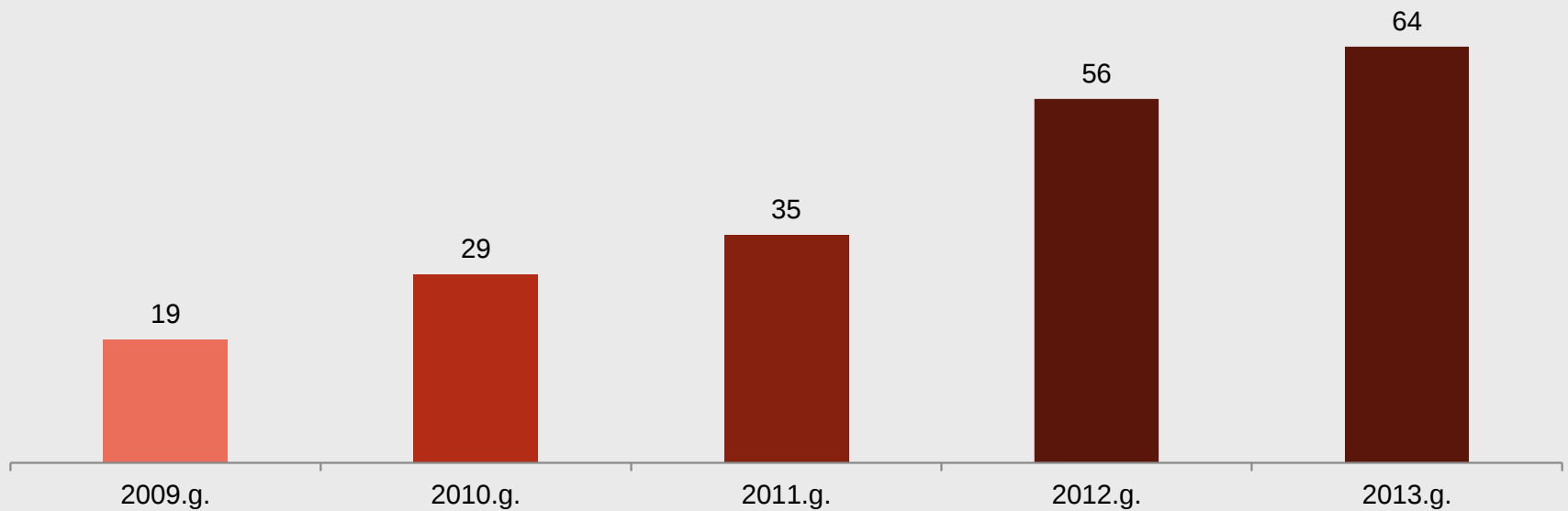
Informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem (%)

31



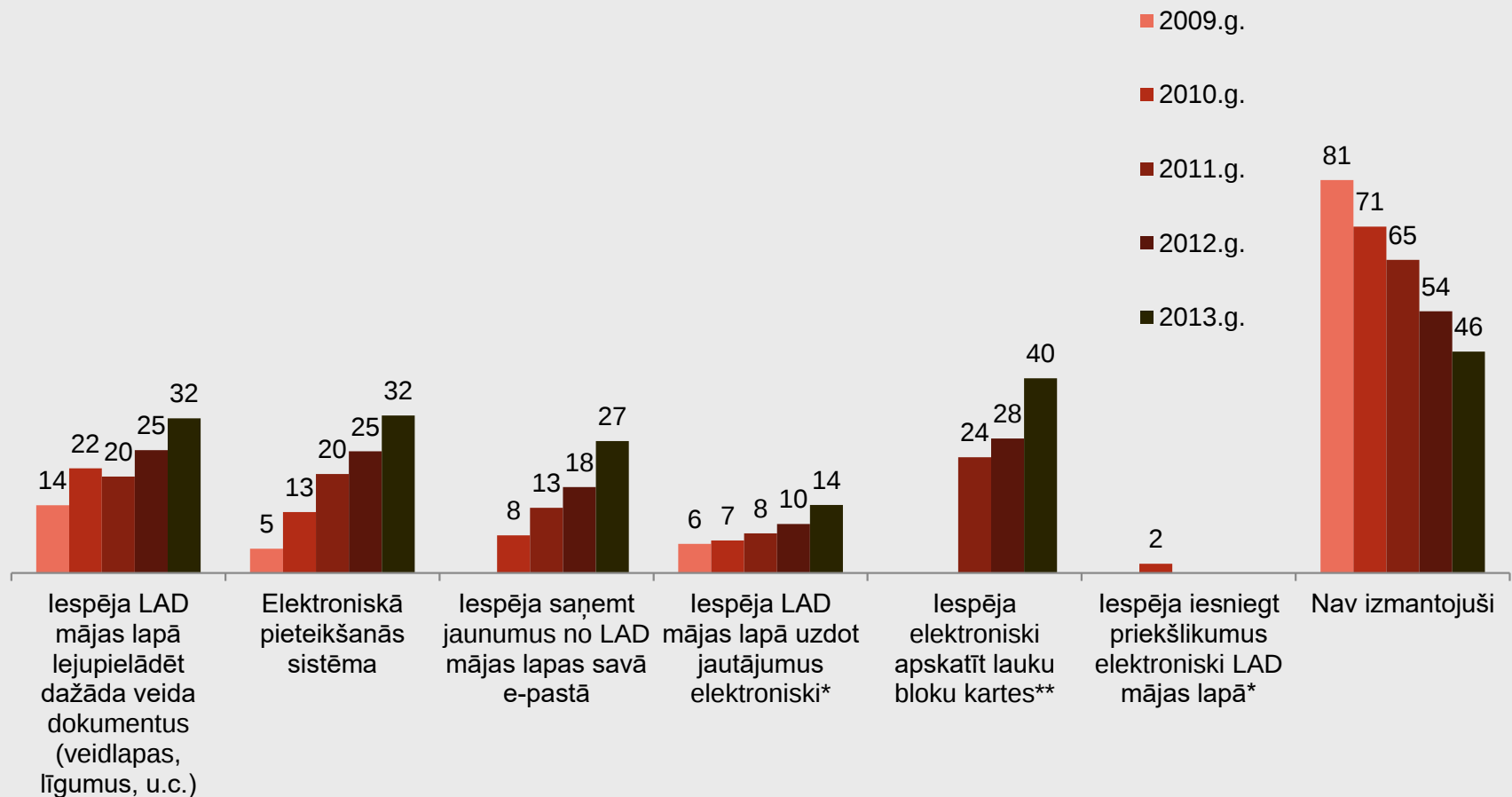
LAD elektronisko pakalpojumu izmantošana (%)

32



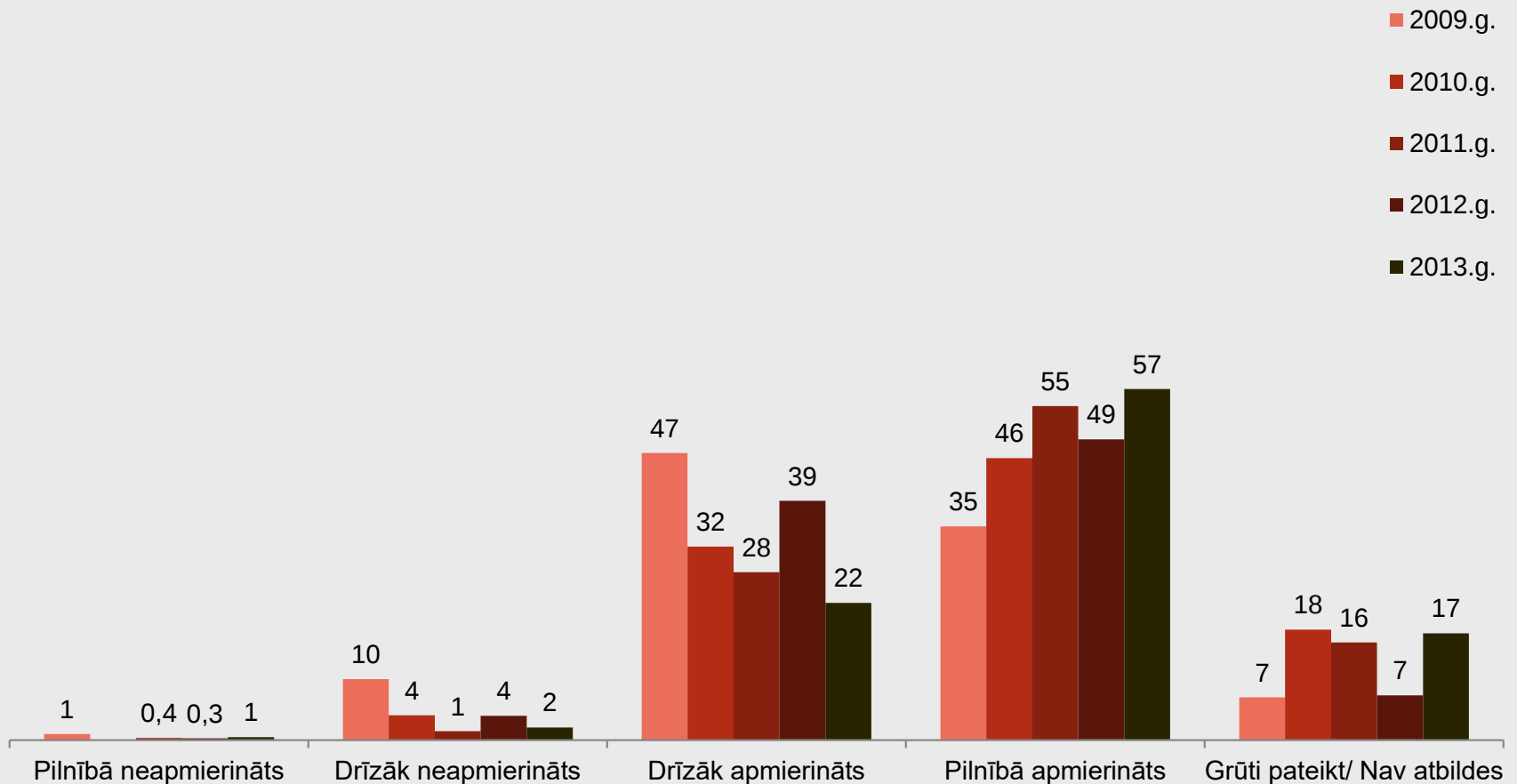
LAD elektronisko pakalpojumu izmantošana (%)

33



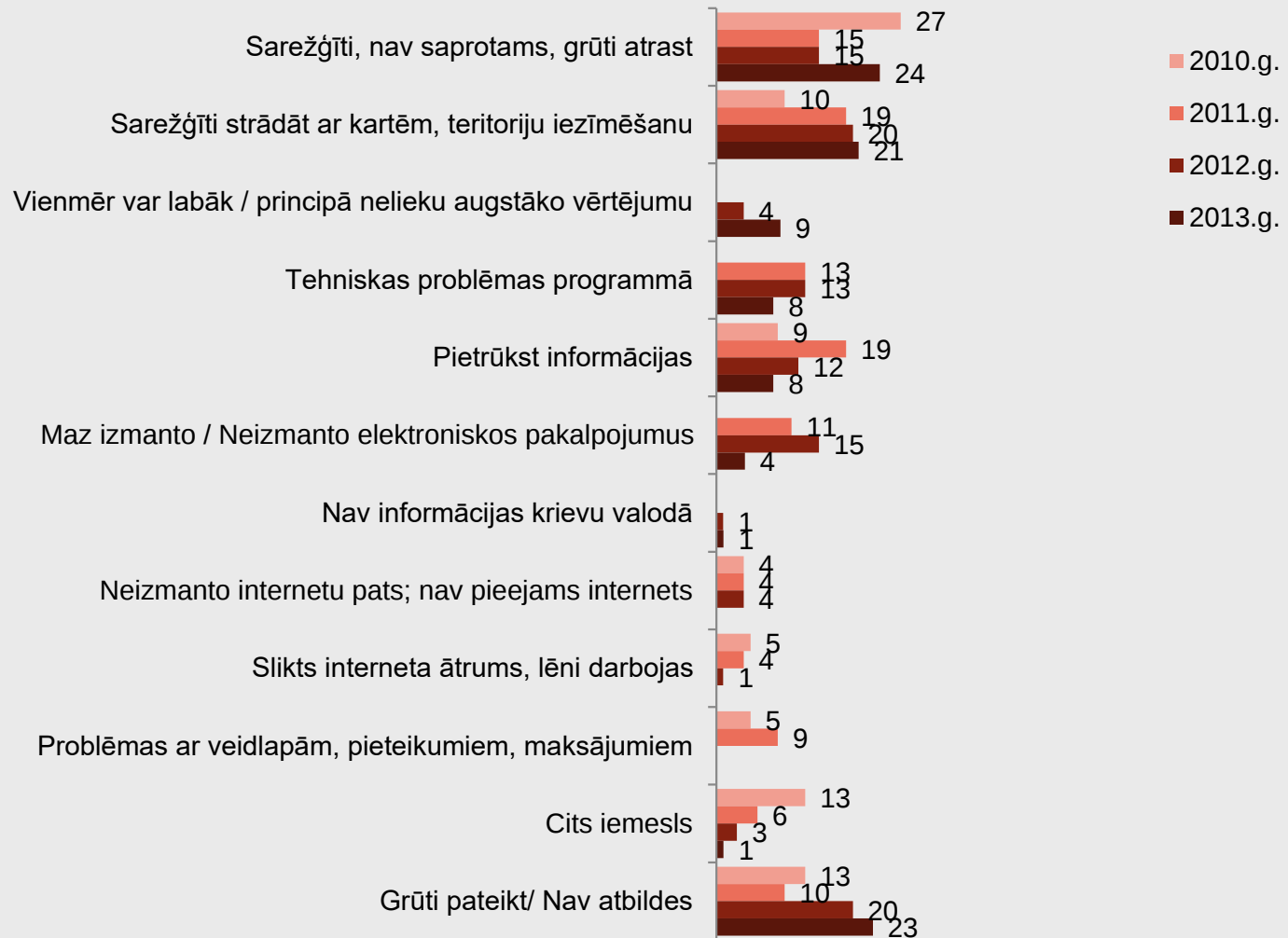
Apmierinātība ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem (%)

34



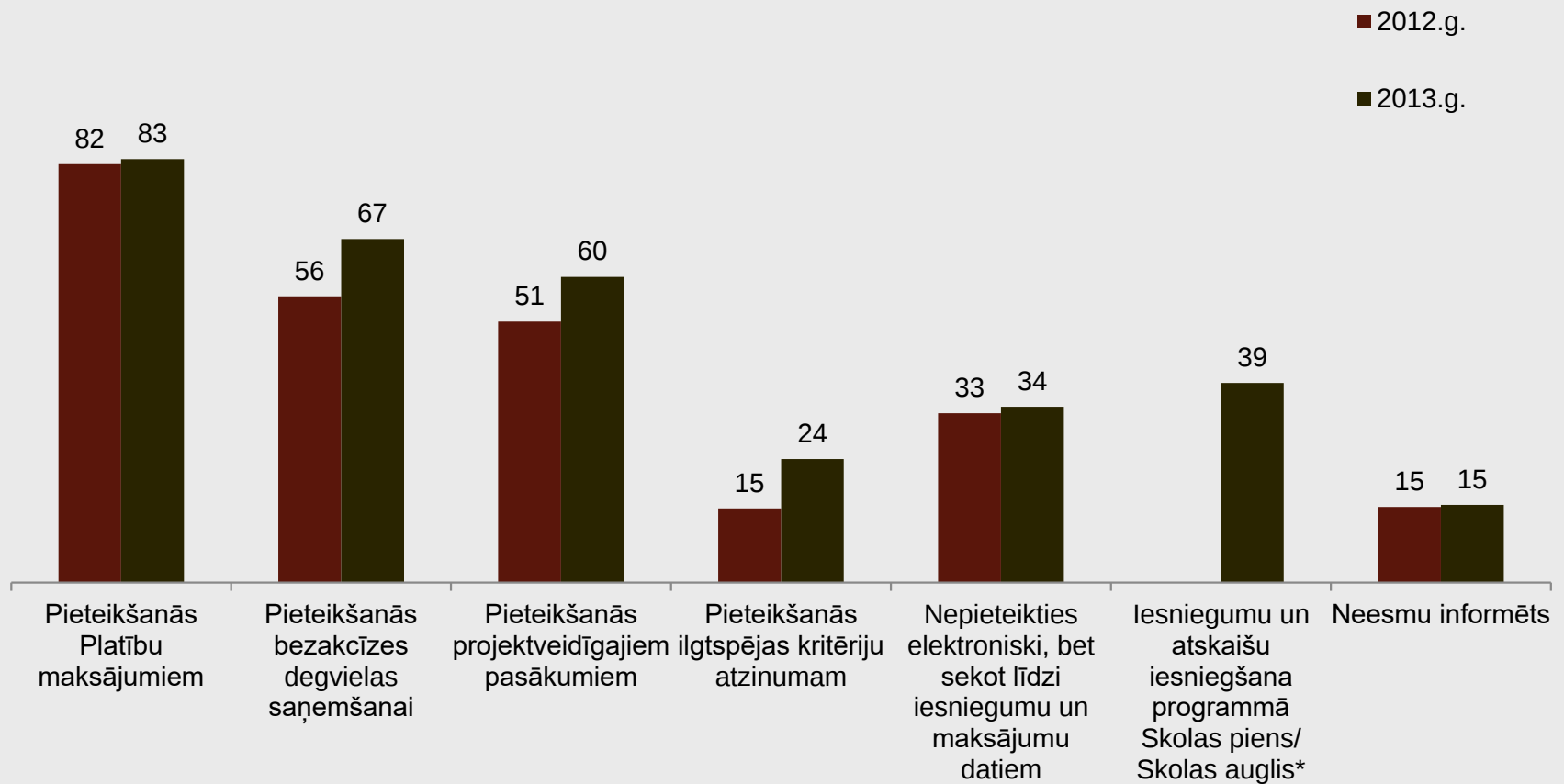
Iemesli, kādēļ klienti nav pilnībā apmierināti ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem (%)

35



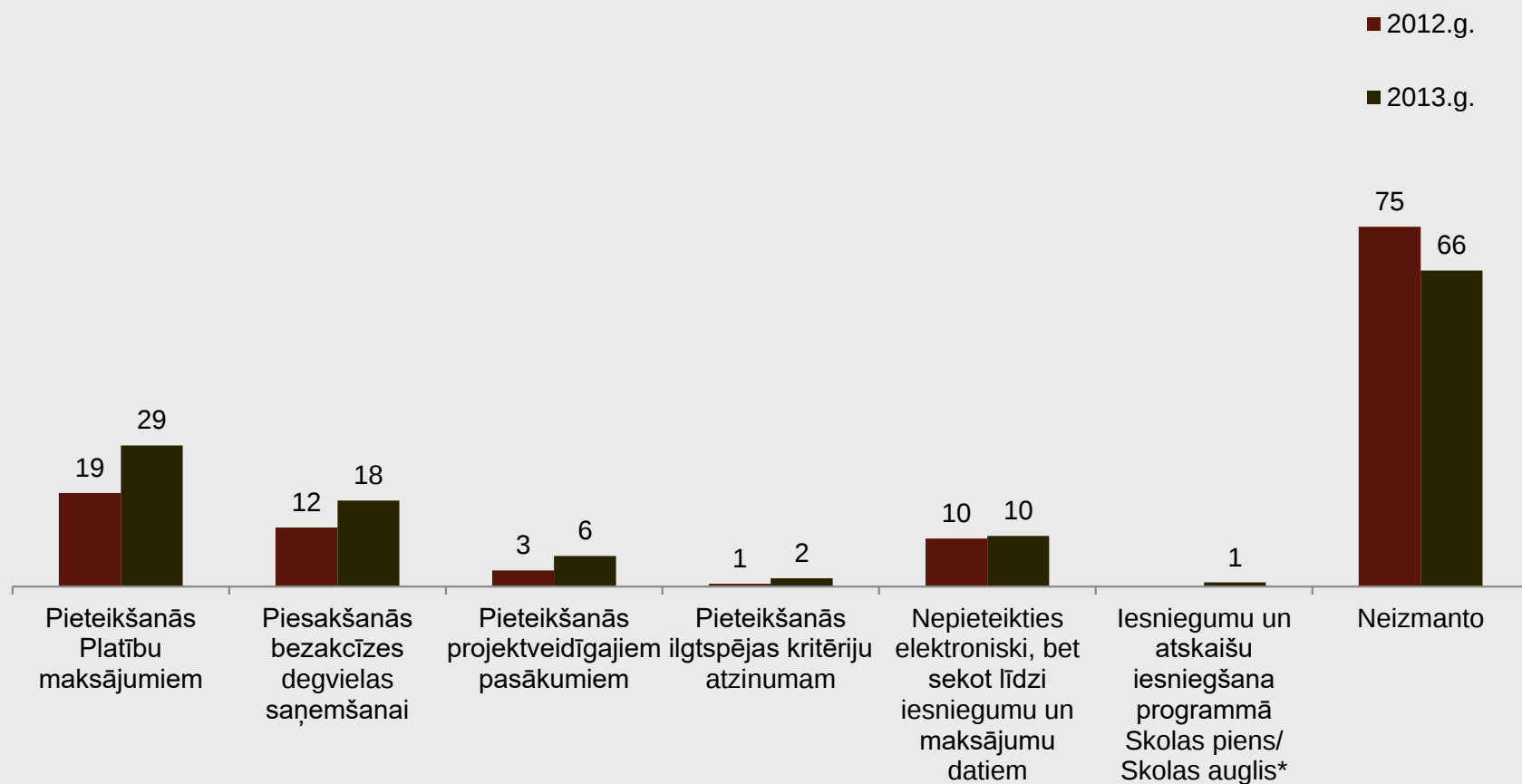
Informētība par LAD EPS pakalpojumiem (%)

36



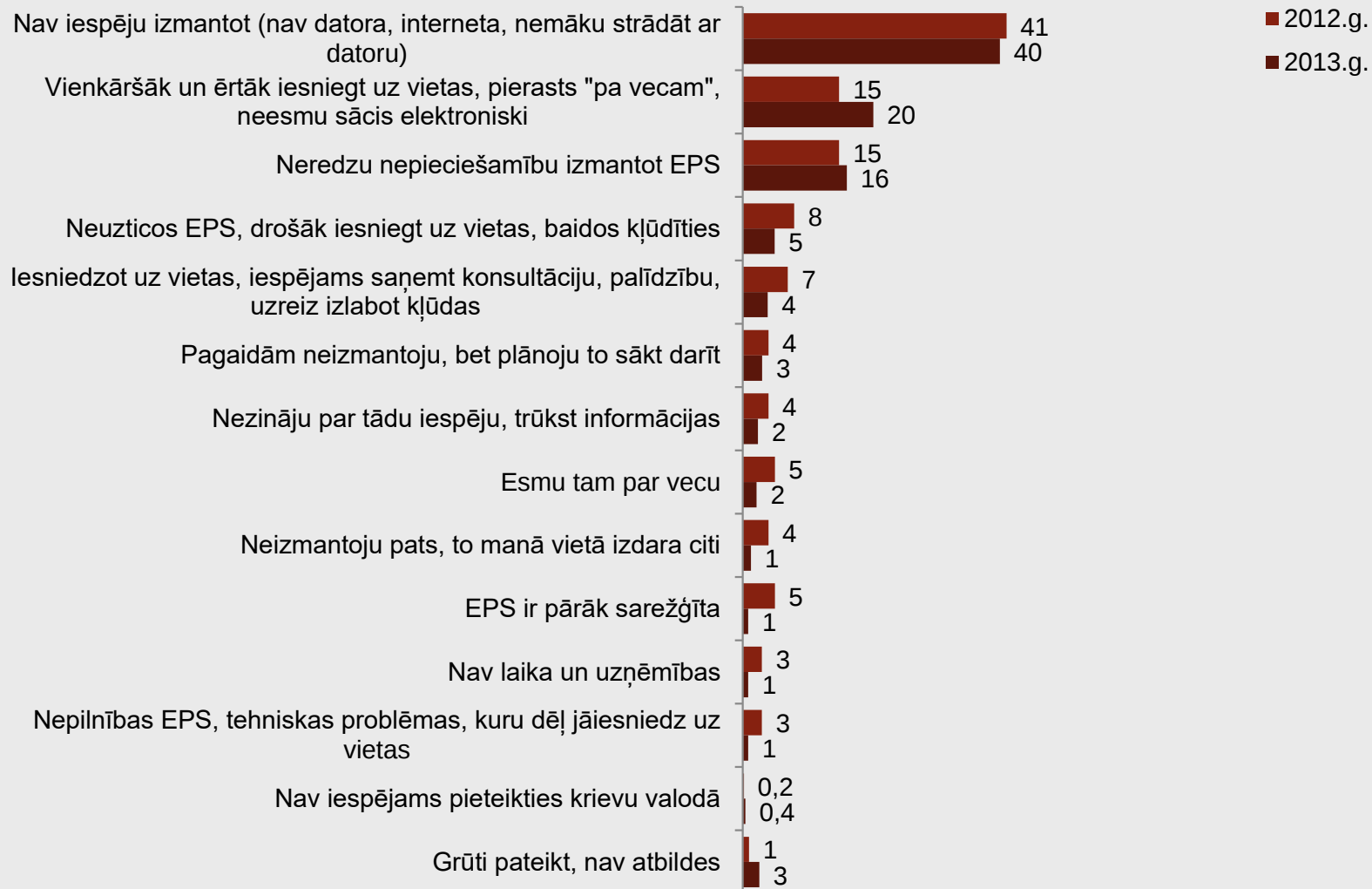
LAD EPS pakalpojumu izmantošana (%)

37



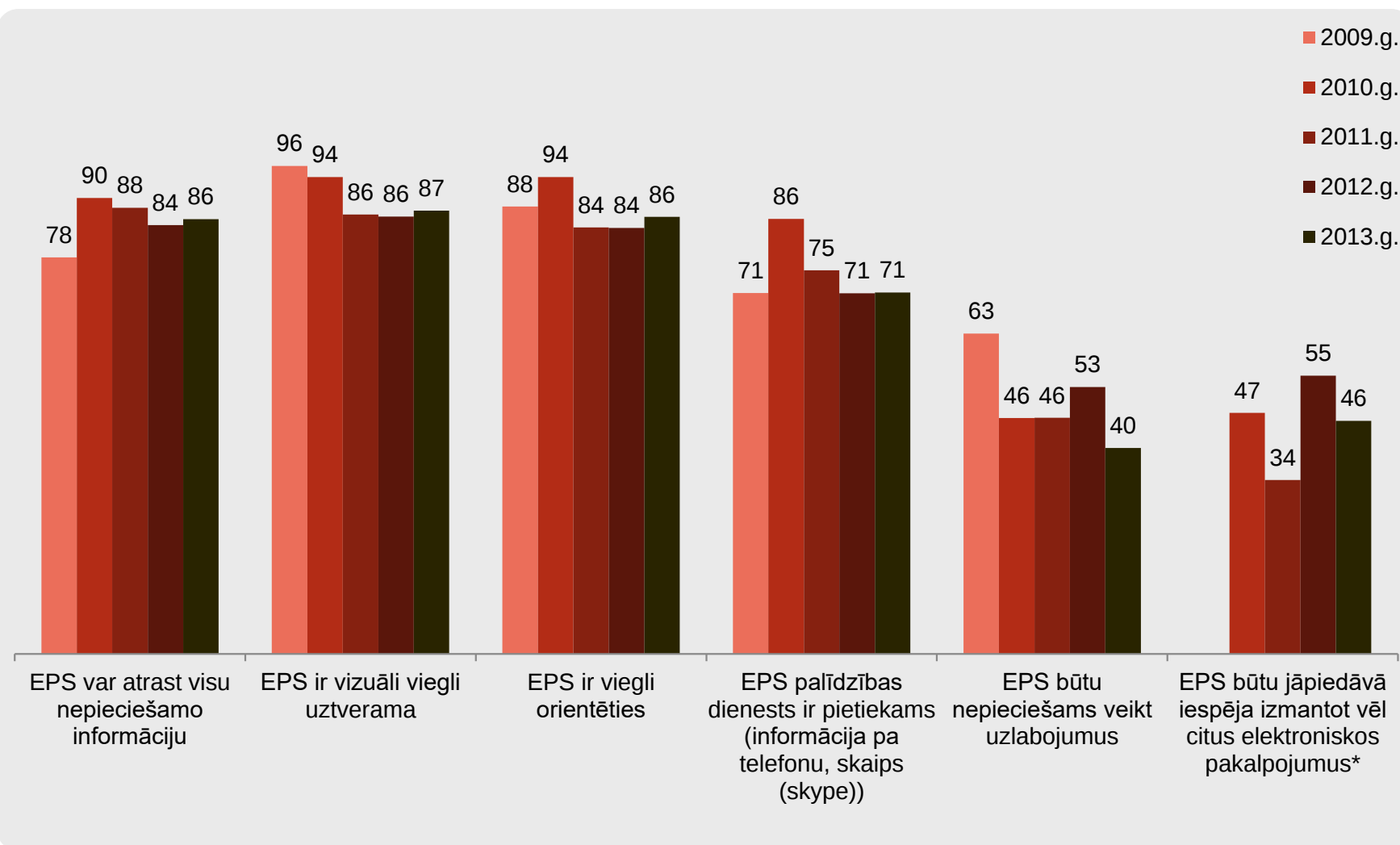
LAD EPS neizmantošanas iemesli (%)

38



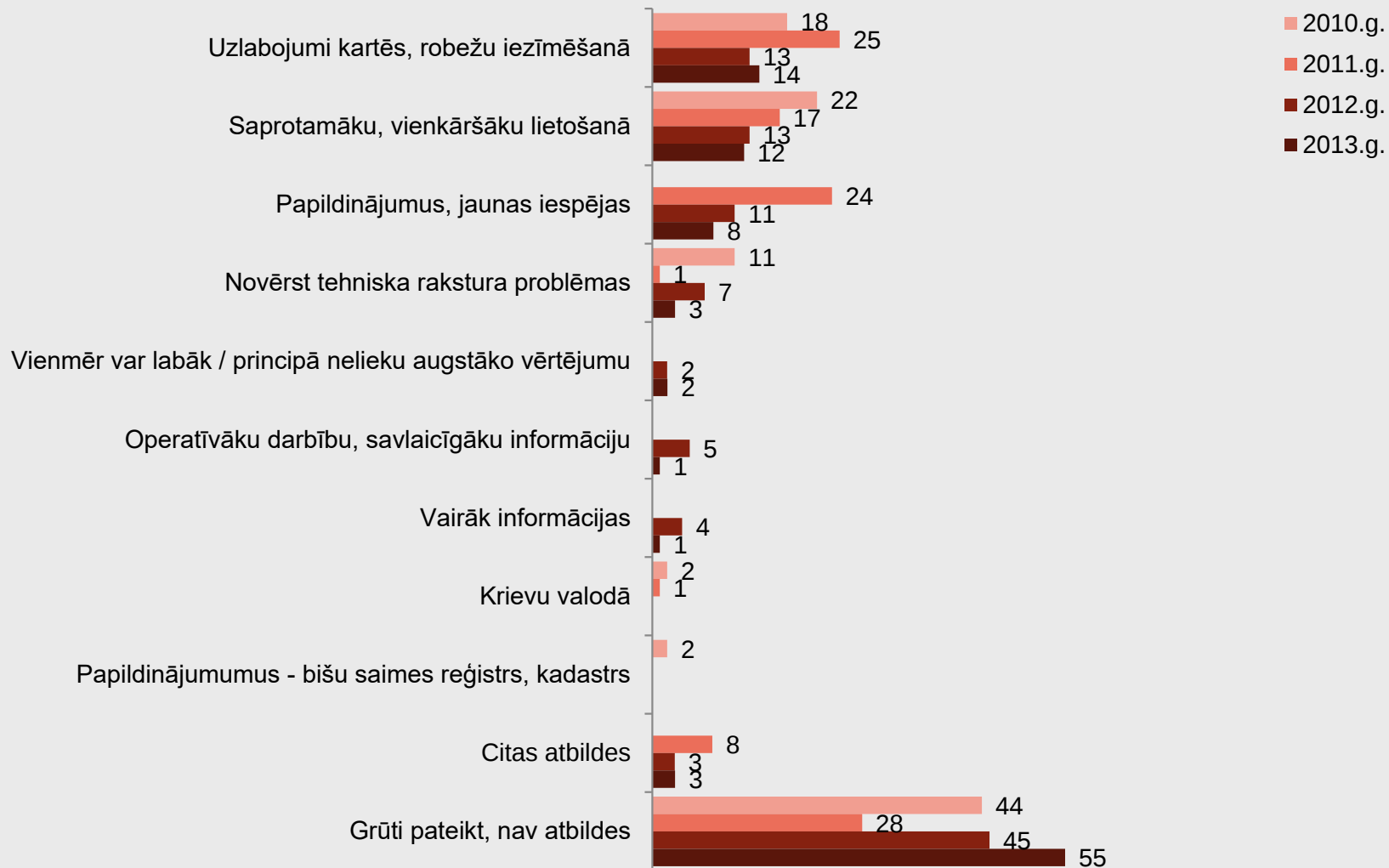
LAD elektroniskās pieteikšanās sistēmas novērtējums (%)

39



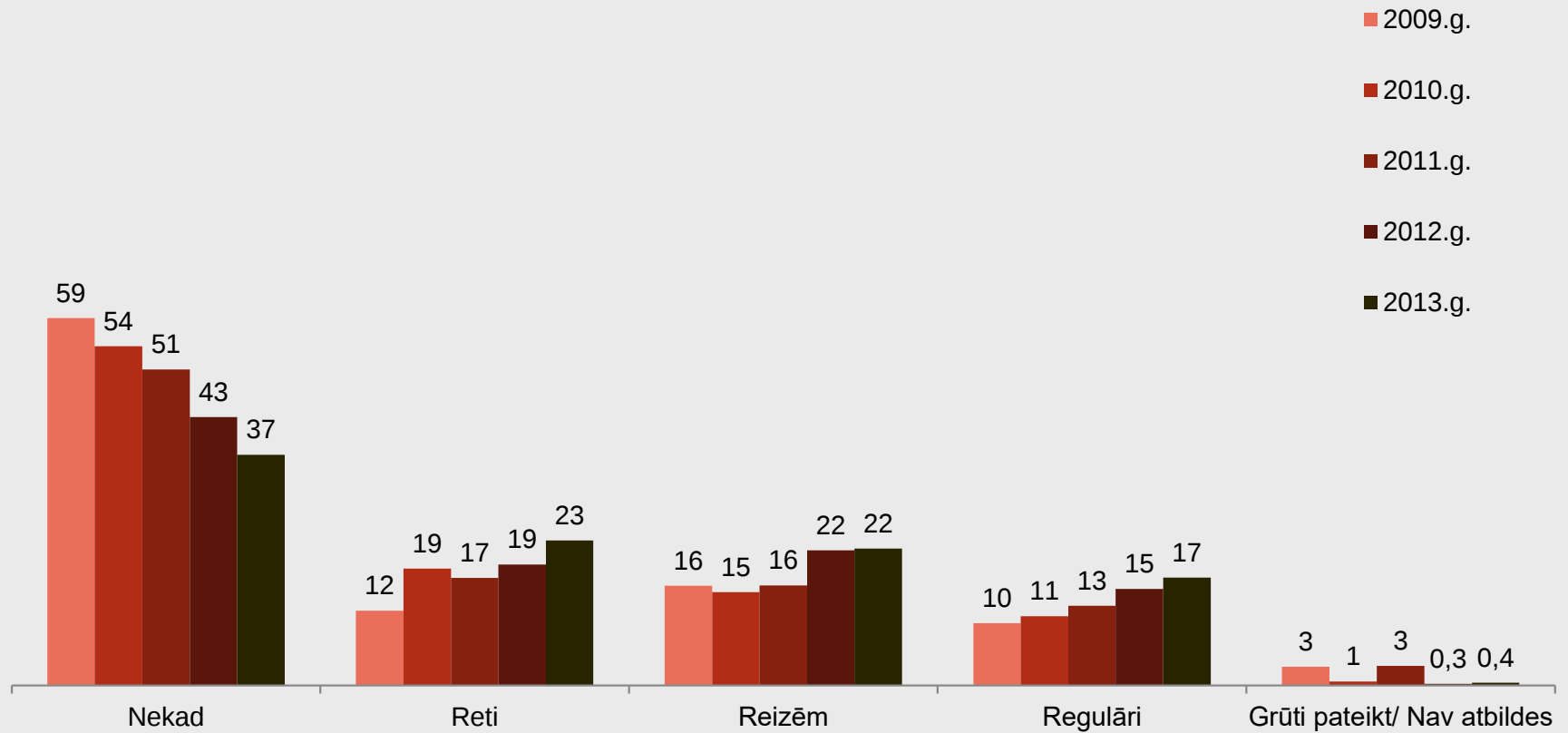
LAD EPS veicamie uzlabojumi (%)

40



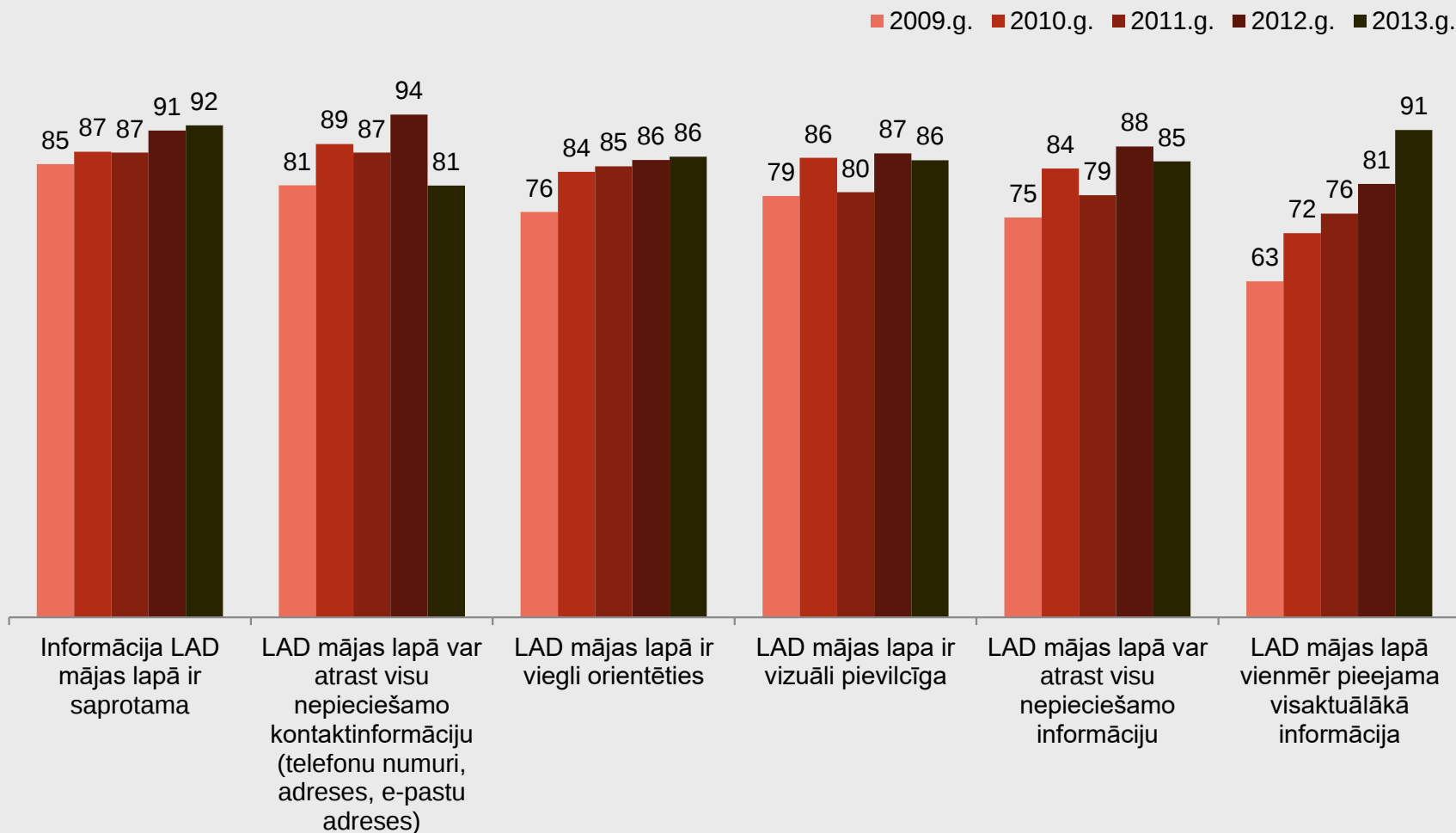
LAD mājas lapas apmeklēšanas biežums (%)

41



LAD mājas lapas novērtējums (%)

42



PALDIES!